



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 30/2016 TAC Matosinhos

Requerente: Tiago

Requerida: S.A.

### **SUMÁRIO:**

I – A presunção legal plasmada na al. d do n.º 2 do artigo 2º do DL n.º 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, segundo o juízo de equidade tal qual aplicável ao cumprimento das obrigações genéricas, nos termos do disposto no art. 400º do CC.

II – A prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido, às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. incumbe ao aquirente/ consumidor.

III – Feita prova da não coincidência, verificada no prazo de 2 anos a contar da data de entrega do bem, opera a inversão do ónus probatório, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 343º do C.C., incumbindo ao Vendedor afastar a presunção legal de que tal desconformidade existia já àquela data.

## **1. Relatório**

**1.1.** O Requerente, pretendendo a reparação, sem encargos, do telemóvel marca SAMSUNG, modelo Galaxy Gran Neo Duos – GT – I9030MKDTPH, com o IMEI n.º 357679060297363, que havia adquirido à Requerida, vem alegar, em termos sumários, que o mencionado aparelho manifestou no prazo legal de garantia não conformidades ao fim específico a que se destina.

**1.2.** Citada, a Requerida não apresentou contestação escrita.

\*

A audiência realizou-se com a presença do Requerente e do legal Representante da Requerida, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

redacção que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

## **2. Objecto de Litígio**

A presente querela cinge-se na questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C., de saber se se verifica ou não a existência de causa justificativa para a Requerida proceder à reparação do equipamento sem encargos por manifestação de não conformidade do mesmo no prazo legal de garantia.

\*

## **3. Fundamentação**

### **3.1. Dos Factos**

#### **3.1.1. Dos Factos Provados**

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A Requerida tem por objecto o comércio de artigos eléctricos e electrodomésticos, importações e exportações;
2. O Requerente é consumidor dos bens comercializados pela Requerida;
3. No dia 09/12/2014, o Requerente comprou e a Requerida vendeu um telemóe de marca SAMSUNG, modelo Galaxy Gran Neo Duos – GT – I9060MKDTPH, com o IMEI n.º 357679060297363.
4. A compra e venda ocorreu na loja da Requerida sita no centro comercial em Matosinhos;
5. O Requerente faz um uso não profissional do aparelho;
6. O preço do bem ascendeu à quantia de €258,90, integralmente paga;
7. Em Dezembro de 2015, o equipamento identificado no ponto 3. manifestou uma falta de conformidade que consistia em ter surgido no interior, umas manchas claras na parte superior do ecrã;
8. Tendo comunicado essa mesma falta de conformidade, à Requerida, ainda em



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Dezembro de 2015;

9. A Requerida apresentou um orçamento ao Requerente no valor de €160,00 para efectuar a reparação no equipamento dos vícios elencados no ponto 7. da matéria provada;
10. Pela Assistência técnica autorizada pela marca foi detectado líquido no interior do equipamento.
11. O líquido no interior do equipamento é susceptível de produzir os vícios no aparelho elencados no ponto 7.
12. Os marcadores de humidade do aparelho em crise não estavam activados aquando da intervenção identificada no ponto 10.
13. Nem todo o contacto do equipamento com líquido implica a activação dos marcadores de humidade localizados no interior do mesmo.
14. O Requerente autorizou a intervenção no equipamento posterior, em data não concretizada mas em momento postum ao levantamento do equipamento nos serviços da Requerida, por equipa não autorizada pela marca

### 3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A não conformidade do equipamento elencado no ponto 3. dos factos provados remonta ao momento de aquisição do mesmo pelo Requerente á Requerida.

\*

### 3.3. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** resultou da audição do Requerente e do depoimento das Testemunhas da Requerida, além da demais prova documental que a seguir se fará referência.

O Requerente, apesar de parte interessada, no seu depoimento mostrou-se consistente e coerente, na realidade as anomalias que relatou ter verificado no equipamento e que levaram à sua entrega na assistência pós venda da Requerida foram corroboradas pelas testemunhas da



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Requerida e são visíveis em toda a prova documental que veio a ser junta aos autos, conformando assim a convicção do Tribunal no que se refere à não conformidade do bem de consumo.

Mais se diga que apesar de ter negado o contacto do aparelho com líquido, esta versão não logrou credibilidade, tendo sido abalada por toda a demais prova acareada, mormente a prova documental, testemunhal e a própria perícia efectuada in loco na audiência, em que foi visível a este Tribunal, ainda na data da audiência, marcas visíveis de contacto do equipamento com líquido, tendo o mesmo penetrado no seu interior e causados os danos que vieram a manifestar-se no telemóvel.

Posteriormente, foi ainda declarado pelo Requerente que terá levado o telemóvel a um serviço de assistência não autorizado, cuja identificação não soube apresentar, não conseguindo precisar quais as diligências que aquela assistência terá levado a cabo no telemóvel, nem em tom rigoroso se diga conseguindo o Tribunal, e apesar de várias vezes questionado, decifrar se essa assistência não autorizada pela marca ocorreu anterior ou posteriormente à apresentação do equipamento à equipa de assistência técnica autorizada.

Para tudo que se veio a dar como provado, foi ainda fundamental o depoimento da Testemunha, técnica electrónica, funcionária da empresa técnica que presta assistência autorizada pela marca SAMSUNG à Requerida. A testemunha foi imparcial, apesar daquele vínculo laboral, e essencial à convicção do Tribunal. A Testemunha afirmou que no decurso do diagnóstico do equipamento levado a cabo pela assistência técnica foi logo detectado líquido impróprio para a utilização do equipamento no interior do mesmo. Sendo que, perante tal detecção foram as anomalias imputadas a essa mesma introdução. Sendo o líquido, mais afirmou, susceptível de causar o defeito aparente de que o aparelho padecia. Não nega que os marcadores de humidades na altura não estavam activos, mas esclarece que aquando do diagnóstico a marca de humidade estava mais circunscrita, vindo depois a alastrar-se naturalmente pelo decurso do tempo, o que poderia desde logo justificar a não activação. Já na abertura do aparelho levada a cabo na audiência de julgamento, verificou que os mesmos marcadores de humidade haviam sido retirados do interior do aparelho, o que necessariamente importava a intervenção de uma equipa terceira de assistência técnica que não a que representa.

Por seu turno, a testemunha, na qualidade de sócio gerente da empresa que presta assistência técnica à Requerida autorizada pela marca SAMSUNG, afirmou não ter conhecimento directo do caso, apenas tendo conhecimento do que lhe veio a ser transmitido pelos seus funcionários, nomeadamente a testemunha que o antecedeu.



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

A presente matéria resulta ainda provada da análise conjugada dos documentos juntos a fls.4, 5, 6, 7-8, 9, 25, 26, 27, 28, 29, 30 e 31.

**Relativamente à fixação da matéria dada como não provada**, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

\*

### **3.2. Do Direito**

É inelutável afirmar que se está perante uma compra e venda de bem móvel de consumo. Uma relação contratual que une Consumidor/ Requerente e, neste caso, Vendedor Profissional/ Requerido, tendo por objecto um bem de consumo, de natureza móvel, tal qual as definições legais previstas nas al. a), b) e c) do artigo 1º-B do Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de Abril.

Regulada em Lei especial, a presente relação contratual decorrente da compra e venda de consumo está, conseqüentemente, sujeita à tutela conferida pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril e pela Lei n.º 24/96, de 31 de Julho e pela Lei Civil Geral em tudo mais quanto forem as mesmas omissas.

Ora, resulta do disposto no artº 4º da LDC que os bens destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, estabelecendo-se um prazo de garantia mínima de 2 anos para os bens móveis, como *in casu*, nos termos conjugados com o disposto no n.º 1 do artigo 5º do DL n.º 67/2003 de 8/04.

Estando, então, o vendedor obrigado a entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 2º daquele mesmo DL n.º 67/2003. Consignando o n.º 2 daquele mesmo artigo presunções ilidíveis de conformidade valendo como regras legais de integração do negócio jurídico, suprindo a insuficiência ou inexistência de cláusulas que estabeleçam as características e qualidade da coisa a entregar ao consumidor, conforme o contratualmente acordado.



## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Referindo-se assim a não conformidade do bem com a descrição que é feita pelo vendedor, não possuir as características que o vendedor tenha apresentado como amostra ou modelo, não ser adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destinou e que informou o vendedor quando celebrou o contrato, ou não ser adequado à utilização habitualmente dada a bens do mesmo tipo, e, ainda, não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, que o consumidor possa razoavelmente esperar, face à sua natureza.

Respondendo o vendedor, perante o consumidor, por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue, nos termos do n.º 1 do artigo 3º do DL n.º 67/2003, 08/04.

*"O vendedor responde pelo "defeito" existente no momento em que entrega o bem ao consumidor, presumindo-se que as faltas de conformidade que se manifestem no período da garantia já existiam no momento da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade."* – Ac. TRL de 18/11/2010.

E, presumindo-se legalmente, nos termos do n.º 2 daquele normativo, que a falta de conformidade que se venha a manifestar num prazo de dois anos, no caso de bens móveis, eram já existentes na data da entrega do bem ao consumidor, excepto se tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Deste modo, o legislador reforçou a tutela do consumidor no campo probatório da manifestação de falta de conformidade. Destarte, a prova da existência do defeito, ainda que se manifestasse nos dois anos de prazo de garantia, consistiria uma verdadeira *probatio diabolica*.

Provada, que seja, pelo comprador/ consumidor a existência do defeito manifestado dentro dos dois anos de garantia, nos bens móveis, a lei libera o mesmo da prova acrescida de que tal defeito não ocorreu supervenientemente à entrega – Ac. TRP de 14/09/2009 e CALVÃO DA SILVA, *in* Venda de Bens de Consumo, Revista, Aumentada e Actualizada, 4ª Ed. Almedina, págs. 97 e seguintes.

Por opção legislativa, e uma vez mais numa manifesta tutela probatória do consumidor, prevê, conforme referido, o artigo 2º, no seu n.º 2 do DL n.º 67/2003, algumas presunções de não conformidade, de entre as quais, e no que ao caso aqui importa, ***presume-se que não são***



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

***conformes com o contrato se se verificar que o bem não apresentar as qualidades e o desempenho habitual nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem, e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante nomeadamente na publicidade e na rotulagem – al. d).***

A presunção legal plasmada na al. d do n.º 2 do artigo 2º do DL n.º 67/2003 de 08/04, transporta-nos para a regra da coincidência, ou seja, para se afirmar conforme ao contrato, o bem de consumo adquirido apresentará as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo – trata-se do critério da qualidade média no cumprimento das obrigações genéricas, segundo juízos de equidade, nos termos do disposto no art. 400º do CC – neste sentido, CALVÃO DA SILVA, *ob. cit.* pág. 91.

Dúvidas não restam, que a prova desta não coincidência do bem de consumo adquirido às qualidades e ao desempenho habituais nos bens do mesmo tipo, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 342º do C.C. incumbem ao aquirente/ consumidor.

Prova, esta, que a Requerente logrou obter, mormente com a junção aos autos pela Requerida das fotografias da desconformidade do produto aquando da intervenção da assistência técnica de terceiro autorizado pela marca, bem assim, pela própria demonstração levada a cabo em sede de Audiência de Arbitragem, não restando dúvidas a este Tribunal sobre a não coincidência do bem de consumo aos fins e qualidades habituais dos bens de igual tipo.

Feita prova da não coincidência, opera a inversão do ónus probatório, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 343º do C.C., incumbindo ao Vendedor afastar a presunção legal que tal não importa uma desconformidade com o contrato celebrado entre as partes. O que em bom rigor se diga, a Requerida logrou.

Verdade, se diga, que efectivamente resulta provado não só que o Requerente permitiu a intervenção no bem de terceiros não autorizados, no prazo de garantia legalmente estipulado, bem como resulta, até porque este Tribunal presenciou ainda algum líquido no interior do equipamento, que a não conformidade do bem adveio de acto posterior à data da aquisição daquele pelo Requerente, e por um comportamento anormal ao fim a que o bem se pretendia,



TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

nomeadamente pela sua submersão, ainda que parcial, em líquido., assim conseguindo ilidir a presunção de que a desconformidade remonta o momento de entrega do bem ao consumidor, nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 3º daquele DL 67/2003.

Pelo que é totalmente improcedente o pedido do Requerente.

\*

#### **4. Do Dispositivo**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.**

Notifique-se

Matosinhos, 18 de Agosto de 2016.

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)